

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030008624

7200
CE7214

XXX, 11 de Marzo de 2026

Señor(a)
NOHORA CONSTANZA RUIZ POVEDA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29848931 de 26 de Febrero de 2026

Número de cuenta XXX

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29848931

Fecha del acto que se notifica: 27-02-2026

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO: <u>XXX</u>	
PETENTE: <u>NOHORA CONSTANZA RUIZ POVEDA</u>		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29848931 26/02/2026</u>		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030008624 11/03/2026</u>		
Fecha de fijación: <u>18/03/2026</u>		
Fecha de desfijación: <u>25/03/2026</u>		
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco días, con la advertencia de que la notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29848931	Fecha de creación:	26/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	NOHORA CONSTANZA RUIZ POVEDA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	27/02/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Nohora Constanza Ruiz identificada con cédula de ciudadanía 60.3560824, teléfono celular XXX, en calidad de propietaria, manifiesta inconformidad por el consumo facturado en el periodo facturado del 11/01/2026 hasta el 10/02/2026 por 122 kW por valor de \$342,091. No autoriza revisión de medidor y solicita notificación a la vivienda XXX.			
Decisión: Apreciada señora Nohora Constanza Ruiz: Reciba un cordial saludo. Gracias por comunicarse con nosotros y expresar su inconformidad frente al consumo reflejado en su factura. Entendemos la inquietud que puede generar un aumento cuando no percibe cambios en sus hábitos de uso. En relación con el periodo comprendido entre el 11-01-2026 y el 10-02-2026, correspondiente a un consumo facturado de 122 kWh (kilovatios hora), verificamos en nuestro sistema comercial que el valor facturado es correcto y corresponde a la diferencia de lecturas tomada en terreno por nuestro personal, conforme a los procedimientos establecidos. Adicionalmente, al revisar el comportamiento de su consumo, confirmamos que no presenta una desviación significativa. El consumo de 122 kWh en 31 días equivale a 118 kWh normalizados a 30 días, cifra que no supera el límite de variación permitido de 380,89 kWh. Dicho límite se determina con base en los consumos de los últimos doce periodos facturados con lecturas reales, de acuerdo con el Capítulo 5, Cláusula 32B, literal e del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes. En consonancia con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, cuando el consumo se ubica dentro del rango de variación permitido, la empresa no está obligada a realizar una revisión previa a la facturación para establecer			

causas adicionales.

Sabemos que, aun dentro de parámetros normales, pueden percibirse cambios en el valor a pagar. De manera general, factores como la mayor permanencia en el hogar, el uso más prolongado de electrodomésticos de alto consumo (nevera, calentadores, hornos), equipos en modo de espera (stand-by), variaciones de temperatura ambiental o ajustes en la configuración de algunos aparatos pueden influir temporalmente en el consumo. También es recomendable verificar periódicamente el estado de las conexiones internas y el funcionamiento de los equipos eléctricos para descartar consumos no deseados.

Con fundamento en lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma el consumo facturado para el periodo 11-01-2026 a 10-02-2026, equivalente a 122 kWh, por corresponder a las lecturas registradas en terreno y encontrarse dentro de los parámetros de variación establecidos.

En CENS trabajamos cada día para contribuir a la armonía de la vida y ofrecer un servicio transparente, responsable y cálido. Todas las solicitudes de nuestros usuarios son atendidas bajo el marco normativo vigente, incluyendo la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el Contrato de Condiciones Uniformes y nuestras disposiciones internas de competencia y procedimiento.

Le recordamos que estamos a su disposición a través de nuestros canales de atención:

Página web: <https://www.cens.com.co/>

Asesor virtual: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>

Línea de atención: 115 desde Movistar, #515 desde Claro, 018000414115

WhatsApp: 323 231 5115

Estos canales están habilitados para brindarle acompañamiento oportuno, evitando desplazamientos innecesarios que generan sobrecostos y afectan el medio ambiente. Cada acción cuenta, y juntos podemos hacer la diferencia.

Ha sido un gusto atender su solicitud. Quedamos atentos a cualquier información adicional que desee compartir o a nuevas inquietudes que podamos resolver.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Sumas no objeto de reclamo: 461,753

Resuelto por:



ZORAYA INES CLAVIJO BOHORQUEZ
AGENTE DE SERVICIO